

La información estratégica y el uso de plataformas tecnológicas

ROSA FREIRE CORZO

Responsable de la Unidad de Vigilancia y Transferencia de Tecnología del Centro de Innovación y Servicios –CIS Galicia

1. Resumen

El modelo actual de economía globalizada basada en el conocimiento pone en evidencia la necesidad cada vez mayor de que las Organizaciones deben disponer de sistemas que les proporcionen la información estratégica que necesitan para reaccionar “a tiempo”, anticiparse a los cambios y poder tomar las decisiones con el mayor peso estratégico posible en mejora de su capacidad competitiva e innovadora.

Este es el motivo por el que muchas Bibliotecas y Archivos hayan evolucionado hacia Unidades de Información Estratégica desde las que se ofrecen servicios de cada vez mayor valor añadido, llegando incluso a desarrollar tecnologías “ad hoc” que automatizan procesos de captura, tratamiento y difusión de la información. Un ejemplo claro es la Unidad de Vigilancia y Transferencia de Tecnología del Centro de Innovación y Servicios (CIS) y su sistema “Vixia”.

2. Palabras Clave:

Biblioteca, Archivo, Biblioteconomía y documentación, Documentación Científica y Técnica, Información Estratégica, Vigilancia Tecnológica, Inteligencia Competitiva, Transferencia de Tecnología, Tecnología, Plataformas tecnológicas, Innovación, Gestión de Innovación, Estrategia, Economía, Empresa.

En una economía globalizada en la que los cambios se producen cada vez más rápido, los mercados y las comunicaciones ya no tienen fronteras, las tecnologías e innovaciones evolucionan a una velocidad de vértigo, y en la que la creatividad, las personas, el conocimiento y la gestión de innovación tienen cada vez más valor, las Organizaciones (término con el que se hace referencia tanto a las empresas y agentes que las representan como a la Administración y Universidad) demandan cada vez más Centros y Unidades que les faciliten productos y servicios de gran valor añadido que les proporcionen la información que necesitan para poder tomar decisiones con el mayor peso estratégico posible, minimizar riesgos e incrementar su capacidad competitiva e innovadora en los nuevos mercados.

Por esta razón y, como consecuencia de la adaptación de sus servicios a las necesidades de esta nueva sociedad, algunas Bibliotecas y Centros de Documentación evolucionan hacia Unidades de Información Estratégica o de Vigilancia Tecnológica desde las que se ofrecen productos y servicios que le permiten estar alerta de todos los cambios que se producen en el entorno, que afectan a lo procesos y actividad de las Organizaciones, contribuyendo a incrementar su valor competitivo e innovador en el nuevo marco económico. Un ejemplo claro de esta evolución es la actual Unidad de Vigilancia y Transferencia de Tecnología del Centro de Innovación y Servicios- CIS Galicia que trataremos más adelante.

Esta evolución, consecuencia de la adaptación a los cambios, afecta también a los profesionales que se forman en las Escuelas de Biblioteconomía y Documentación de las diferentes Universidades. El nuevo perfil de estos profesionales es el de analista y gestor de información con una formación basada en adquirir conocimientos en la auditoría y diagnóstico de necesidades, la identificación de fuentes, captura de información en los nuevos formatos y tipo de fuentes que ofrece la 2.0 (blog, youtube, twitter...), y el tratamiento, análisis y difusión de información. La transformación en la cualificación de este tipo de profesionales es un ejemplo claro de adaptación de la oferta formativa a la demanda de la sociedad actual como consecuencia del cambio de modelo económico. Esta nueva orientación profesional provoca el incremento de demanda de este tipo de profesionales en las Organizaciones para que les ayuden a filtrar, asimilar y procesar la ingente cantidad de información que genera los vertiginosos cambios estructurales, fenómeno denominado hace años por Alfons Cornella como “in-foxicación”.

Estos profesionales, denominados indistintamente *analistas o gestores de la Información*, -todavía hay una indefinición en la terminología correcta a utilizar- trabajan en Unidades de Información Estratégica y algunos llegan a ser promotores de su creación y dinamizadores de la utilización de los servicios que prestan a los miembros de la Organización.

Desde las Unidades de Información Estratégica (IE) o de Vigilancia Tecnológica (VT), (la terminología en este sentido también es un poco confusa aunque la publicación de la Norma de AENOR, UNE 166006 de Vigilancia Tecnológica, ha ayudado mucho en este sentido), se ofrecen servicios de diferente valor añadido adaptados al grado de necesidad manifestada por el usuario del mismo. El abanico de posibilidades en cuanto a la cobertura de servicios va desde dar respuesta a una *Consulta puntual* sobre un tema de interés, como por ejemplo Identificar competidores en un mercado o recopilar normativa medioambiental de diferentes ámbitos geográficos que afectan a un proceso determinado, hasta la implantación de *Sistemas de vigilancia tecnológica que se soportan sobre una tecnología* para la automatización de los procesos de búsqueda, localización, tratamiento y difusión de la información del entorno que es estratégica para cada uno de los Departamentos de una Organización. La ventaja que ofrecen estos sistemas se basa en la posibilidad que ofrecen de monitorizar el entorno estratégico para el conjunto de la Organización, alertándole de los cambios que se van produciendo para que pueda tomar las decisiones con el menor índice de riesgo posible y, por tanto, “regala” tiempo a sus miembros para realizar tareas de mayor valor para la Organización.

La mayoría de estos sistemas de VT sustentados en una tecnología son muy personalizados, cumplen con todos los requisitos que exige la Norma para la implantación de un sistema de Vigilancia Tecnológica, *Norma UNE 166006* que forma parte del paquete de Normas que elabora AENOR para la gestión de innovación. Estos sistemas son, por tanto, una buena herramienta para la puesta en marcha de un sistema de gestión de innovación, constituyéndose en una pieza clave del mismo tal como se especifica en la Norma *UNE 166002*, que dedica un apartado entero a la Vigilancia Tecnológica.

Las Unidades de IE o VT más completas o evolucionadas ofrecen en sus cartas la elaboración de productos muy completos como pueden ser los *Informes de VT o de Mercado*, que consisten en la investigación a fondo sobre una innovación, tecnología o mercado. En el caso de los Informes de VT el contenido incluye una recopilación de artículos científicos, tesis doctorales, patentes, proyectos de

I+D+I. Contiene también un resumen y una conclusión elaborado por el analista o gestor de información que ha realizado la investigación, y una relación de fuentes y recursos en la que se puede ampliar información sobre el tema solicitado. En el caso de que el Informe sea de Mercado la investigación se centra en recopilar información relativa a ese mercado o mercados de interés, empresas competidoras, líneas de distribución productos, normativas, aranceles, etc.

El salto cualitativo en este tipo de productos y servicios se da cuando estas Unidades tienen identificados expertos en las tecnologías, mercados o áreas de conocimiento de mayor interés para los usuarios de sus servicios. En este caso el experto participa en el análisis de la información que se recoge en el Informe, elabora unas conclusiones y hace recomendaciones a medio/largo plazo sobre la incidencia que van a tener todos esos cambios, innovaciones o tecnologías en la actividad de la Organización. El producto que se obtiene como resultado de la intervención del experto es un *Informe de Inteligencia*, producto que cada vez despierta más interés en determinado tipo de usuarios de la Unidad.

Los servicios que cuentan con esta participación de expertos, ya sean internos o externos, se denominan de *Inteligencia Competitiva o Económica (IC)*, porque se integran en la estrategia de la Organización y llegan a los Organos de decisión de la misma.

La Organización, dependiendo de su capacidad o tamaño, debe valorar la conveniencia o no de crear una Unidad y seleccionar el modelo que mejor se adapta a sus necesidades y estructura. Normalmente, las Organizaciones que disponen de una gran estructura como los grandes grupos empresariales tipo Iberdrola o Citroen, deciden crear su propia Unidad de Vigilancia o Inteligencia Competitiva con recursos y servicios propios, protegiendo de esta forma su conocimiento e I+D de la competencia. Es el caso también de algunos Centro Tecnológicos, Organismos Intermedios y algunas Administraciones. Crean estas Unidades para gestionar y prestar servicios y productos para las pymes, en algunos casos acompañados de una línea de subvención.

En el caso de Organizaciones de tamaño intermedio, se adoptan diferentes soluciones, que van desde la creación de una pequeña Unidad desde la que se gestionan servicios y productos, algunos propios y otros subcontratados, a otras Unidades de mayor capacidad, generalmente los de mayor valor añadido como los Informes de Vigilancia, Inteligencia o Mercado y los sistemas soportados por

una tecnología. Este es el caso, por ejemplo, de una Asociación empresarial, un Cluster o una Cámara de Comercio.

Los recursos con los que se dotan este tipo de Unidades son mucho menores que en el caso de grandes Organizaciones, adoptando incluso la solución de recursos compartidos que dedican un alto porcentaje de su tiempo a la actividad de la Unidad, dedicando el resto de su tiempo a otras tareas de la Organización, como pueden ser la parte de I+D o Proyectos. Sin embargo, en este modelo de Unidades se le otorga una especial relevancia a la identificación y selección de proveedores de servicios, colaboradores y expertos.

En tercera escala o nivel estaría el caso de las Organizaciones de tamaño pequeño, por ejemplo, el caso de las pymes, en las que se toma la decisión de no crear Unidad propia y subcontratar todos los productos y servicios a una Unidad de VT con servicios específicos. De todas formas es conveniente que en estos casos, en los que por falta de capacidad se decide adoptar este modelo, la Organización asigne un recurso a tiempo compartido que dedique parte de su tiempo a la gestión de la información interna que se genera, tan estratégica o más que la que proviene del entorno, el control de los servicios subcontratados, la difusión de los resultados de los mismos a los interesados y, por último, a la dinamización de uso del propio sistema de VT dentro de la Organización.

Son muy importantes los elementos a tener en cuenta a la hora de crear una Unidad de Información Estratégica o Vigilancia Tecnológica: Tamaño de la Organización en la que se va a ubicar, estructura propia, recursos e infraestructura necesaria, presupuesto, fases de desarrollo, carta de servicios y productos, selección de fuentes, identificación de proveedores, colaboradores y expertos, análisis de software y tecnologías soporte, metodología con definición de procesos y flujos, creación de herramientas de apoyo para el desarrollo de la actividad, y, por último, un elemento de vital importancia como la definición de un sistema de evaluación y mejora para medir y hacer evolucionar el propio sistema a crear. Todos y cada uno de estos elementos juegan un papel importante en el diseño, planificación y puesta en marcha de la Unidad o sistema así como en la obtención de buenos resultados y buen funcionamiento de la misma.

3. La Unidad de Vigilancia y Transferencia de Tecnología del Centro de Innovación y Servicios-CIS Galicia

El Centro de Innovación y Servicios – CIS Galicia es un Centro Tecnológico del Gobierno Regional cuya actividad es de carácter horizontal centrada en la promoción y dinamización de la innovación en las empresas y agentes de la Comunidad Gallega.

Para el desarrollo de esta actividad cuenta con 4 Unidades específicas, Centro de Realidad Virtual, Oficina de Proyectos Internacionales, Tecnologías de la Producción y desarrollo de software Industrial, y una Unidad de Vigilancia y Transferencia de Tecnología.

Desde la Unidad de Vigilancia y Transferencia de Tecnología del CIS se ofrecen servicios y productos de Vigilancia Tecnológica, Inteligencia Competitiva y Transferencia de Tecnología a las Organizaciones gallegas de diferente nivel y valor añadido.

La Unidad nace en el año 1996 y es un claro ejemplo de evolución de una Biblioteca hacia este tipo de Unidades desde la que se prestan servicios de Información Estratégica a las Organizaciones. La transformación es consecuencia de la rápida evolución de la actividad objetivo del Centro, la Innovación, y la adaptación de los servicios a la misma.

En la puesta en marcha del CIS, se planifica la creación de una Biblioteca especializada de servicios internos para las Áreas de actividad del Centro, con el objetivo de facilitar a los técnicos las publicaciones e información necesaria para la puesta en marcha y gestión de proyectos.

Cuando me incorporo al Centro en el año 1997 procedente de Madrid, donde adquiero una amplia formación y experiencia en la creación, coordinación y gestión de Unidades desde la que se ofrecen servicios de Información Estratégica a diferentes tipo de Entidades, considero conveniente, dada la dedicación exclusiva del centro a la innovación, hacer evolucionar la Biblioteca hacia una Unidad de Información Estratégica con una oferta de servicios y productos abierta a los cambios que evolucione al mismo ritmo que evolucionan las necesidades de las empresas y agentes de innovación de Galicia. Se plantea, por lo tanto, un modelo flexible, abierto y en permanente evolución tanto en la oferta de productos y servicios como en la adopción de tecnologías que den soporte a los mismos.

Consecuencia de este planteamiento es la actual Unidad de Vigilancia y Transferencia de Tecnología (VTT) desde la que se ofrecen servicios y productos de VT, IC y Transferencia de Tecnología (TT) a diferentes tipos de usuarios Empresas, Organismos Intermedios, Universidad y Administración.

En cuanto a actividad, la VTT dispone de dos secciones, una de gestión de servicios y productos de VT e IC, y otra desde donde se gestiona toda la actividad del nodo de la red europea, *Enterprise Europe Network*, para la transferencia de tecnología transnacional y la dinamización de la innovación entre Galicia-Europa. La actividad que se genera en estos dos secciones, aunque está diferenciada, es complementaria ya que se nutren entre sí de la información que fluye como consecuencia de gestión de los servicios correspondientes.

El catálogo de productos y servicios de VT e IC de la Unidad contiene una amplia oferta con el objeto de dar cobertura a cualquier tipo de necesidad que les surja a las Organizaciones gallegas, desde la consulta simple sobre un tema de interés a la implantación de un sistema de VT e IC de desarrollo propio, “Vixia”, soportado por una tecnología, que además de monitorizar los cambios que se producen en el entorno estratégico de la Organización y alertarle de los cambios, le permite gestionar la información propia que genera, de forma que a través del sistema pueda disponer de ambas de forma integrada a la hora de tomar sus decisiones. Además el sistema dispone de una serie de funcionalidades que facilitan la comunicación interna y la valoración de la información por los usuarios del sistema en tiempo real, facilitando la gestión del conocimiento interno. De esta forma el sistema “Vixia”, no sólo permite cumplir con los requisitos del paquete de Normas de gestión de innovación, la familia de las UNE 166000, sino que facilita la gestión empresarial.

En su catalogo ofrece: Consultas “a la carta”, Informes de VT /Mercado, Informes de Inteligencia con la aportación y valoraciones de expertos, Implantación de Sistemas “Vixia”, Auditorías de necesidades de Información, Asesoría para la creación de Unidades de VT e IC, Elaboración de Metodologías, Modelos y Catálogos.

En cuanto a la TT, la Unidad es el nodo en Galicia de la red europea *Enterprise Europe Network* para la transferencia de tecnología transnacional, cuya misión principal es la promoción de las tecnologías e innovaciones que nacen en Galicia haciendo que lleguen a los 27 países que constituyen la Unión Europea y terceros países con los que tiene acuerdos, entre ellos Japón, EEUU, China,

Israel, etc...y en sentido contrario, es decir que todas las tecnologías e innovaciones que nacen en Europa y terceros países lleguen a Galicia y encuentren el demandante correspondiente hasta conseguir que se firme un contrato de transferencia de tecnología. Para conseguir este objetivo los técnicos que trabajan en el nodo de la red ofrecen todo el soporte técnico necesario en este largo proceso.

Este servicio se complementa con otros de gran utilidad para las Organizaciones en el acceso y promoción de la innovación, entre los que destacan: la organización de eventos, la preparación de agendas para las reuniones bilaterales por perfiles tecnológicos en eventos seleccionados, la participación en los Sectors Groups y los grupos de trabajo que se constituyen en su seno para el desarrollo de los objetivos estratégicos fijados en sus agendas de innovación, y, por último la promoción y difusión del VII Programa Marco.

Este nodo de red europea funciona de forma consorciada en Zona Noroeste con Asturias, Castilla-León y Cantabria compartiendo metodología y paquete de trabajo. En Galicia cuenta además con otros dos socios para la internacionalización y cooperación, otra de las misiones de esta gran Red de Redes.